

# Aprendiz Inteligente

## FICHA COMERCIAL DO PRODUTO

**2024**

Versão: 1.0

## Sumário

<b>1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO.....</b>	<b>3</b>
1.1 Características do Produto.....	3
1.1.1 Regulamentação Aplicada ao Produto.....	4
1.1.2 Benefícios do Produto.....	4
1.2 Módulos do Produto.....	6
1.2.1 Módulo de geração de perguntas com apoio da IA.....	6
1.2.2 Módulo de painéis para análise de evolução educacional.....	6
1.2.3 Módulo de teste de diagnóstico de IA para ENEM.....	7
1.2.4 Módulo de avaliação acadêmica de IA.....	7
1.2.5 Módulo assistente de ensino e aprendizagem por IA.....	7
<b>2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>3 ASSINATURA DO PRODUTO.....</b>	<b>11</b>
3.1 Descrição da Assinatura do Produto.....	11
3.2 Condições para Prestação dos Serviços da Assinatura.....	12
3.3 Forma de Atendimento da Assinatura.....	12
3.4 Composição do Serviço da Assinatura.....	13
3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura.....	15
<b>4 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO.....</b>	<b>16</b>
4.1 Descrição do Serviço de Capacitação.....	16
4.2 Requisitos de Ambiente do Cliente para Capacitação.....	16
4.3 Restrições para Capacitação.....	16
4.4 Premissas para Capacitação.....	16
4.5 Tipos de Capacitações.....	17
<b>5 CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO.....</b>	<b>18</b>
5.1 Descrição do Serviço de Consultoria.....	18
5.2 Forma de Atendimento da Consultoria.....	18
5.3 Restrições da Consultoria.....	18
5.4 Serviços de Consultoria Previstos.....	19
5.5 Composição do Serviço de Consultoria.....	19
5.6 Registro da Ordem de Serviço de Consultoria.....	19
5.7 Controle da Execução dos Serviços de Consultoria.....	20
5.8 Modificação de Escopo de Ordens de Serviço de Consultoria.....	20
5.9 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço de Consultoria.....	21
5.10 Pedidos de Prorrogação de Prazos da Consultoria.....	21
5.11 Entregas e Processo de Aceitação da Consultoria.....	21
5.12 Mensuração da Execução dos Serviços de Consultoria.....	22
5.13 Volumes Estimados para Ordens de Serviço de Consultoria.....	22
<b>6 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....</b>	<b>23</b>
6.1 Tipo de Suporte Técnico.....	23
6.2 Acordo de Nível de Serviço.....	24
<b>7 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE.....</b>	<b>25</b>

**FICHA COMERCIAL DO PRODUTO**  
**Aprendiz Inteligente**

<b>Product Number:</b>	<b>1.2.ED.02</b>	<b>Versão: 1.0</b>
<b>Tipo do serviço:</b>	<b>SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)</b>	
<b>Nome do Produto:</b>	<b>Aprendiz Inteligente</b>	

## 1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

O produto **Aprendiz Inteligente** é uma solução de software especialista que abrange uma gama de soluções destinadas a aprimorar diversos aspectos do processo educacional, desde a geração de perguntas até a avaliação acadêmica, suporte ao ensino e aprendizado.

O produto dispõe da aplicação de Inteligência Artificial (IA) Generativa e Preditiva para prover a produção automatizada de conteúdos partir de referências de documentos digitais, apresentações e vídeos trabalhados em sala de aula. Além de servir como ferramenta de suporte ao ensino, promove a melhoria contínua do desempenho estudantil com controle individualizado por estudante, potencializando a eficácia do sistema educacional diagnosticando proficiências e deficiências dos alunos.

O produto implementa a tecnologia da multinacional RIIID que é referência em soluções educacionais com uso da IA na Coréia do Sul e com uma presença significativa na Ásia atendendo a milhões de alunos.

A ferramenta será alimentada com vídeo-aulas e materiais didáticos criados por professores, voltados para cada série e cada disciplina da BNCC (Base Nacional Curricular Comum). A partir do conteúdo formulado por professores, a Inteligência Artificial cria questões para os estudantes.

Com base nos acertos e erros da resolução destas questões pelos alunos, as equipes pedagógicas das escolas poderão identificar quais conteúdos foram melhor compreendidos e quais precisam ser reforçados em cada turma.

O Aprendiz Inteligente também entende o ritmo, dificuldades e facilidades de cada estudante, podendo oferecer experiências personalizadas de acordo com as necessidades de cada um, incluindo material de reforço com mais exercícios ou desafios específicos. Além disso, é possível utilizar a ferramenta para obter indicadores de como será a performance dos estudantes em avaliações como o Saeb (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica) e o Enem (Exame Nacional do Ensino Médio).

Assim, a secretaria de educação e as escolas terão um panorama de como deverá ser o desempenho de cada município, colégio, série, turma e aluno nas avaliações nacionais.

O produto será entregue como licença de uso da plataforma e o suporte contínuo para as instituições de ensino.

A **CELEPAR** oferece várias soluções em sistemas de informação dedicadas aos serviços públicos, provendo serviços por meio de recursos humanos qualificados, processos estabelecidos e estrutura tecnológica compatível com a criticidade das atividades desenvolvidas. O produto **Aprendiz Inteligente** é uma das soluções da CELEPAR voltadas para ao segmento de **EDUCAÇÃO**. Essa solução é oferecida na modalidade de **Software como Serviço (SaaS)** e

**Dispositivo como Serviço(DaaS)**, tendo como finalidade assegurar a adequada implantação, operação, suporte e sustentação do produto.

## 1.1 Características do Produto

O produto apresenta-se como uma solução de inteligência artificial para a educação, englobando a geração de perguntas com apoio da IA, solução de painéis para análise de desempenho estudantil avançada, solução de teste de diagnóstico de IA para o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), solução de avaliação acadêmica de IA e solução de assistente de ensino e aprendizado com IA, compreendendo as seguintes características abaixo relacionadas:

- Medir as interações e aproveitamento de aprendizagem dos alunos com as videoaulas ou aulas gravadas usando a IA generativa;
- Aumentar o envolvimento e engajamento dos alunos com relação a videoaulas por meio de perguntas de compreensão que podem ser acessadas via navegador web em dispositivo eletrônico;
- Minimizar a carga de planejamento escolar sobre professores e administradores através de visualizações de dados sobre o aproveitamento escolar das turmas sob análise;
- Direcionar melhor o aprendizado personalizado e individual de cada aluno;
- Possibilitar ao professor tempo adicional de preparo de aula e menos tempo para preparar avaliação visto uma possível automatização e aproveitamento do conteúdo para geração automática de questões calibradas a cada perfil de aluno e turma.

### 1.1.1 Regulamentação Aplicada ao Produto

O produto utiliza como referência a normativa da BNCC (Base Nacional Comum Curricular) e dos Conselhos Estaduais de Ensino.

### 1.1.2 Benefícios do Produto

O produto Aprendizagem Escolar é inovador voltado à aprendizagem escolar de cada aluno de todas as séries de ensino primário, médio, superior ou para treinamentos específicos. Os pontos principais da plataforma são avaliação de aprendizagem e recomendação de conteúdos e avaliações. Utilizando-se dos dados de conexão do estudante (i.e. dados de correção das respostas do estudante), consegue treinar modelos de Rastreamento de Conhecimento (*Knowledge Tracing - KT*) que predizem a “probabilidade de correção” de uma questão despercebida.

A maioria das abordagens relacionadas ao estado de conhecimento de um estudante são abordagens meramente estruturais, com a ilustração de uma “árvore de conhecimento” que mede as proficiências de um estudante em relação a cada esfera de conhecimento. No entanto, a

referida árvore não é suficiente o bastante, considerando que cada esfera de conhecimento pode ser constituída de forma diferente no cérebro de alunos, que são diferentes entre si.

A abordagem construtiva mitiga o problema mencionado anteriormente. Referida abordagem representa o estado de conhecimento de cada estudante através da geração de múltiplas tarefas aos estudantes, com a avaliação de performance de cada um. Por exemplo, se um produto de aprendizagem tem 10 mil questões, o resultado que provém da resolução das 10 mil questões pelo aluno representa o estado de conhecimento construtivo. Sabe-se que é impossível obrigar um estudante a responder 10 mil questões. Com a utilização do modelo KT, a tecnologia apresentada pelo produto prevê a probabilidade de correção de todas as 10 mil questões, com base nos dados de conexão do estudante, estabelecidos com a resolução de 10 a 30 questões pelo estudante. Utilizando-se desses padrões, a tecnologia do produto constrói recursos baseados em IA como categorias de proficiência, constância de aprendizado e fraquezas dos estudantes.

Abordagens tradicionais tendem a construir modelos de recomendação de conteúdos educativos que compreendem: a) oferecem conteúdos relacionados às fraquezas do estudante; b) oferecem conteúdos com níveis de dificuldade compatíveis com o estudante; c) oferecem conteúdos que o estudante possa ter esquecido, com base no índice de “curva de esquecimento”; d) oferecem conteúdos que o estudante não conhece. No entanto, a tecnologia do produto oferece sistemas de recomendações com eficácia melhorada, com base no modelo KT e modelo de previsão de notas. A tecnologia do produto computa o valor de avaliação estimado (ou, efeito de aprendizado) de um estudante após a visualização de um conteúdo de aprendizagem. Após computar o efeito de aprendizado de todos os conteúdos de aprendizagem, o sistema de recomendações da tecnologia do produto apresenta conteúdos com maior potencial de efeito de aprendizado, os quais providenciam o melhor meios de aprendizado ao estudante. O presente modelo apresenta maior eficiência educacional tendo entre outros os seguintes benefícios:

- Aplicado ao ensino de nível primário, médio, superior ou para treinamentos específicos.
- Avaliação contínua do aprendizado do aluno em disciplinas ou conteúdo específicos.
- Abordagem do aluno para engajamento sobre conteúdos em foco de estudo.
- Recomendações de conteúdos personalizado para melhor desenvolvimento do aluno.
- Painel de gestão do aprendizado por turma, disciplina, conteúdos e docentes.
- Geração automatizada de questões para treino e fixação de conceitos.
- Rastreamento contínuo do aprendizado do aluno através do monitoramento de conexões.
- Recomendações de conteúdos e avaliações para abordagem em turmas.
- Implementação de categorias de proficiências, constância de aprendizado e fraquezas do estudante a partir de padrões de forma automatizada pela IA preditiva.
- Previsão estimada de nota do aluno calculada a partir das interações do aluno com o conteúdo de aprendizagem apresentado automatizada partir de IA preditiva.
- Construção de estrutura educacional aderente com recursos tecnológicos que potencializam o aprendizado do aluno e promovem a eficiência do docente de forma contínua e dinâmica.

**FICHA COMERCIAL DO PRODUTO**  
**Aprendiz Inteligente**

- Atualização tecnológica para prover maior eficiência educacional em relação às tecnologias ultrapassadas como intuição humana, árvore de decisão ou métodos básicos de Machine Learning.
- Disposição de relatórios operacionais e de dados analíticos estatísticos.
- Garantia de integridade e confidencialidade em conformidade com a LGPD.
- Garantia operacional do Data Center da Celepar com certificação Tier III.
- Garantia da continuidade de prestação de serviços oferecido pela Celepar.

## 1.2 Módulos do Produto

O produto **Aprendiz Inteligente** é composto pelos seguintes módulos funcionais:

- **Módulo de geração de perguntas com apoio da IA**
- **Módulo de painéis para análise de evolução educacional**
- **Módulo de teste de diagnóstico de IA para ENEM**
- **Módulo de avaliação acadêmica de IA**
- **Módulo assistente de ensino e aprendizagem por IA**
- **Dispositivos de hardware associados**

### 1.2.1 Módulo de geração de perguntas com apoio da IA

O módulo de geração de perguntas disponibiliza funcionalidades do sistema para geração de conteúdos de questões e sínteses a partir de documentos digitais e videoaulas, como também provê o monitoramento do aprendizado do aluno, compreendendo as seguintes funcionalidades:

- Processa o acervo da videoteca de aulas, realizar geração automaticamente perguntas para mensurar o desempenho dos alunos e seu respectivo engajamento referente às videoaulas.
- Apresenta solução para coletar dados sobre as respostas dos alunos e personalizar o aprendizado individual para cada aluno, na qual pode ser utilizado algum dos dispositivos ofertados.
- Apresenta painel, para professores e equipe pedagógica, para visualizarem as atividades de aprendizagem dos alunos e turmas.

### 1.2.2 Módulo de painéis para análise de evolução educacional

O módulo de painéis para análise de evolução educacional disponibiliza funcionalidades do sistema para acompanhamento individual do progresso do aluno e compreende as seguintes funcionalidades:

- Apresenta solução integrada de inteligência educacional para obter e analisar vários dados de diversas soluções de aprendizagem, incluindo dados de conteúdo de aprendizagem, dados de interação do usuário e outros dados sociodemográficos.
- Com base na avaliação dos dados utilizáveis, aplica diferentes perfis de contas com permissões para administradores, professores, alunos e pais para proteger a privacidade do usuário e oferecer serviços personalizados.

### 1.2.3 Módulo de teste de diagnóstico de IA para ENEM

O módulo de teste de diagnóstico de IA para ENEM disponibiliza funcionalidades do sistema para prever pontuação e recomendações de reforços para exames do ENEM e compreende as seguintes funcionalidades:

- Cria um ambiente de teste de referência com modelos de IA para previsão de pontuação e de recomendação, baseados em dados confiáveis do ENEM.
- Permite que os alunos se preparem de forma eficaz para os exames com previsões e recomendações.
- Apresenta aos professores e administradores uma previsão confiável do ENEM esperado conforme pontuações dos alunos.
- Recomenda caminhos de aprendizagem individuais para alunos e fornecer dicas práticas e recomendações para melhorar as pontuações do ENEM.

### 1.2.4 Módulo de avaliação acadêmica de IA

O módulo de avaliação acadêmica de IA disponibiliza funcionalidades do sistema para diagnosticar níveis de desempenho e os pontos fracos dos alunos com base nos padrões de desempenho da BNCC e compreende as seguintes funcionalidades:

- Apresenta solução de avaliação e diagnóstico para alunos do ensino médio (começando pela Língua Inglesa e Matemática e planejamento de expansão para Língua Portuguesa, Estudos Sociais e Ciências).
- Diagnostica os níveis de desempenho e os pontos fracos dos alunos com base nos padrões de desempenho da Base Nacional Comum Curricular (BNCC) para recomendar conteúdo de aprendizagem personalizado e otimizado.
- Apresenta visualizações de painel para que professores e administradores identifiquem facilmente o status de aprendizado individual e do grupo para que possam oferecer orientação eficiente.

### 1.2.5 Módulo assistente de ensino e aprendizagem por IA

O módulo assistente de ensino e aprendizagem disponibiliza funcionalidades do sistema para que professores forneçam *feedback* personalizado do progresso de cada aluno ou de cada turma após a interação com a ferramenta e compreende as seguintes funcionalidades:

- Solução de ensino e aprendizagem de IA desenvolvida especificamente para a educação de escolas públicas para professores, empregando modelos de IA para que os professores forneçam *feedback* personalizado aos alunos, analisando o progresso de cada aluno a partir dos dados gerados pela interação com a solução de aprendizagem.
- Solução para os professores e os alunos poderem usar em conjunto para o aprendizado complementar e enriquecedor em torno do ensino em sala de aula (começando com Língua Inglesa e Matemática, e planejando expandir para Língua Portuguesa, Estudos

Sociais e Ciências).

- Solução que permita aos professores diagnosticar com eficiência a turma e os alunos individualmente e realizar o aprendizado baseado em problemas.
- Solução de recomendação que ofereçam agrupamentos otimizados de turmas, conteúdo de aprendizagem personalizado baseado em perguntas e análise preditiva com base nas características e no nível de cada aluno, usando tecnologia de inteligência artificial e biblioteca de conteúdo hospedada em um ambiente de nuvem computacional.

### 1.2.6 Dispositivos de hardware associados

São ofertados em regime de comodato 3 (três) opções de hardware para exclusivo uso das ferramentas do produto Aprendizagem Escolar.

#### 1. ChromeBook

Especificações Técnicas:

- Sistema Operacional: Chrome OS
- Processador: Intel® Celeron® N4020 (1.10 Ghz até 2.70 Ghz 4 MB L2 Cache)
- Placa de Vídeo: Intel® UHD Graphics 600
- Tela: HD LED de 11.6" (1366 x 768), antirreflexiva
- Memória: 4 GB LPDDR4
- Armazenamento: 32 GB e.MMC
- Rede: 802.11 ac wave2 (2x2);
- Bluetooth
- 1 porta USB tipo-C para recarregar
- 1 porta USB 3.0
- Cabo de energia e recarregador USB tipo-C de 1,7 metros.

#### 2. Tablet

Especificações Técnicas:

- Sistema Operacional: Android
- Tela: HD LED de 10,4" (1920 x 1200)
- Memória RAM: 4 GB

- Armazenamento: 64 GB
- Conexões wi-fi e 4G
- Cabo de energia e recarregador USB 2.0 - tipo C e - tipo A com 0,8 metro
- 1 porta USB 2.0 - tipo C

### 3. Smart Pen

- Especificações Técnicas:
- Armazenamento: 100MB Memória interna
- Bateria: Recarregável Li-po 3.7V/280mAh
- Tempo de carregamento: Aproximadamente 90 mins
- Entrada: DC 5V/300mA
- Tempo de uso: 6 horas 30 minutos para escrita contínua
- Tamanho: Comprimento 149.6mm (sem tampa)
- Espessura: 10.4-10.9mm
- Peso: 17.6g (sem tampa)
- Refill de tinta: D1 type
- A caneta conta com 01 carga de consumível (tinta).
- Tecnologia Combinada: Padrão de Pontos
- Tecnologia de Padrão de pontos:
- O padrão de pontos envolve a incorporação de padrões quase invisíveis no papel.
- Esses padrões servem como guia para os sensores da Smartpen, permitindo a captura e digitalização precisas de notas manuscritas.
- O padrão de pontos integra perfeitamente a escrita analógica com plataformas digitais.
- Os usuários podem digitalizar, organizar e compartilhar seu conteúdo manuscrito, aprimorando a experiência geral de digitalização.

## 2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

O produto **Aprendiz Inteligente** é disponibilizado através da **ASSINATURA DO PRODUTO**, conferindo ao **CLIENTE** o direito de uso do produto. Os volumes dos serviços prestados, por sua vez, estarão disponíveis ao **CLIENTE**, conforme a opção a ser indicada no documento **QUADRO DE VOLUMES E VALORES** anexo ao contrato do **CLIENTE**.

Os volumes dos serviços são planejados em conjunto com o cliente e devem respeitar as quantidades mínimas e máximas de cada serviço contratado pelo **CLIENTE**. Cada serviço oferecido pelo produto possui uma unidade de medida de consumo para contabilizar o faturamento ao cliente. Na tabela a seguir são definidas as unidades de medidas de cada serviço a serem aplicadas na contabilização do faturamento da solução.

Serviço do Produto	Item de Serviço	Unidade Medida	Forma Faturamento	Tipo de Suporte	Nível Serviço	Part Number
<b>ASSINATURA DO PRODUTO</b>	Assinatura do Serviço na faixa de consumo SaaS mensal	Unitário por usuário	Fixo Mensal	Tipo Suporte E	ANS 05	1.2.ED.02.001.E.05
	Assinatura do Serviço na faixa de consumo SaaS mensal com fornecimento de ChromeBook	Unitário por dispositivo	Fixo Mensal	Tipo Suporte E	ANS 05	1.2.ED.02.002.E.05
	Assinatura do Serviço na faixa de consumo SaaS mensal com fornecimento de Tablet	Unitário por dispositivo	Fixo Mensal	Tipo Suporte E	ANS 05	1.2.ED.02.003.E.05
	Assinatura do Serviço na faixa de consumo SaaS mensal com fornecimento de SmartPen	Unitário por dispositivo	Fixo Mensal	Tipo Suporte E	ANS 05	1.2.ED.02.004.E.05
<b>CAPACITAÇÃO NO PRODUTO</b>	Unidade de Capacitação	Unitário	Por demanda	-	-	1.2.ED.02.005.0.00
<b>CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO</b>	Hora de Consultoria	Hora	Por demanda	-	-	1.2.ED.02.006.0.00

*Tabela 1: Tabela de Serviços do Produto*

A contratação do produto considera os serviços catalogados na tabela acima, considerando ainda os serviços/produtos complementares que opcionalmente poderão ser acoplados ao produto **Aprendiz Inteligente**. Em sendo a primeira contratação deste produto pelo **CLIENTE**, será compulsória a contratação de no mínimo uma **CAPACITAÇÃO NO PRODUTO**. A especificação de cada um dos serviços do produto serão detalhados na sequência deste documento.

### 3 ASSINATURA DO PRODUTO

Nome do Serviço:	ASSINATURA DO PRODUTO	
Part Number	Tipo de Suporte	Nível de Serviço
1.2.ED.02.001.E.05	Suporte Tipo E	ANS Nível 05
1.2.ED.02.002.E.05	Suporte Tipo E	ANS Nível 05
1.2.ED.02.003.E.05	Suporte Tipo E	ANS Nível 05
1.2.ED.02.004.E.05	Suporte Tipo E	ANS Nível 05

#### 3.1 Descrição da Assinatura do Produto

A assinatura do produto contempla o direito de acesso ao uso do produto e respectivos serviços de suporte, sustentação e evolução do produto visando manter continuamente o produto ao cliente, executando atividades necessárias à utilização da solução de forma adequada em conformidade com características técnicas do produto, sendo estes serviços executados obedecendo aos níveis de serviço previamente estabelecidos. Para atender a esses objetivos são contempladas as seguintes atividades:

- Disponibilidade do sistema e seus módulos na modalidade Software como Serviço (SaaS) hospedado no Data Center da **CELEPAR**;
- Gestão de requisições de suporte ao **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** designado pelo **CLIENTE** para esclarecimento de dúvidas ou solução de problemas relacionados às funcionalidades de operação do sistema quando não documentadas;
- Gestão de incidentes que afetam o funcionamento normal do produto, limitado ao escopo dos módulos e funcionalidades que compreendem o produto de acordo com o Tipo de Suporte e Acordo de Nível de Serviço contratado;
- Manutenção preventiva e corretiva nos módulos e subsistemas que compreendem o produto para evitar incidentes ou perda de seu desempenho aderente ao plano de manutenção do produto;
- Realização de atualizações tecnológicas nos componentes da arquitetura do produto, necessárias para manter o sistema operando corretamente no ambiente de operação;
- Manutenção das funcionalidades suportadas pelo produto quanto a regulamentações legais obrigatórias aplicáveis no contexto do produto ofertado, como a BNCC;
- Evolução do produto, a critério da **CELEPAR**, sobre aspectos de novas funcionalidades, arquitetura e tecnologias que possam ser aplicadas para melhorar a eficiência do produto;

## FICHA COMERCIAL DO PRODUTO

### Aprendiz Inteligente

A partir da contratação do produto, a **CELEPAR** passará a disponibilizar os serviços para uso pelo **CLIENTE**, suportando o produto de forma contínua conforme a assinatura do produto contratada pelo cliente. As opções de assinatura do produto que poderão ser contratadas são classificadas na tabela abaixo e devem ser planejadas para os serviços contratados pelo **CLIENTE**.

Serviço do Produto	Part Number	Descrição
ASSINATURA DO PRODUTO	1.2.ED.02.001.E.05 Assinatura do Serviço na faixa de consumo SaaS mensal	Quantidade de licenças de uso para acesso a todos os módulos do produto a partir de qualquer dispositivo do cliente, sendo contratada com valor de fixo mensal por usuário.
	1.2.ED.02.002.E.05 Assinatura do Serviço na faixa de consumo SaaS mensal com fornecimento de ChromeBook	Quantidade de dispositivos ChromeBook fornecidos com licença de uso para acesso a todos os módulos do produto a partir do dispositivo, sendo contratado com valor fixo mensal por dispositivo.
	1.2.ED.02.003.E.05 Assinatura do Serviço na faixa de consumo SaaS mensal com fornecimento de Tablet	Quantidade de dispositivos Tablet fornecidos com licença de uso para acesso a todos os módulos do produto a partir do dispositivo, sendo contratado com valor fixo mensal por dispositivo.
	1.2.ED.02.004.E.05 Assinatura do Serviço na faixa de consumo SaaS mensal com fornecimento de SmartPen	Quantidade de dispositivos SmartPen fornecidos com licença de uso para acesso a todos os módulos do produto a partir do dispositivo, sendo contratado com valor fixo mensal por dispositivo.

Tabela 2: Tipos de Assinaturas do Produto

### 3.2 Condições para Prestação dos Serviços da Assinatura

As atividades previstas neste serviço visam manter as condições projetadas de operação do sistema, seja pelo trabalho de apoio aos usuários em eventuais dúvidas quanto à utilização do sistema, manutenções corretivas, preventivas e evolutivas, assim como a gestão das interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores para manter o funcionamento do produto.

O serviço de operação do produto está vinculado exclusivamente à utilização de sistemas de informação em ambiente operacional gerido pela **CELEPAR**. O ambiente é estruturado e mantido dentro do conceito denominado na área da Tecnologia da Informação e Comunicação como Data Center (Centro de Dados), concentrando recursos computacionais de alta tecnologia e alta performance. Essa concentração facilita a instalação, o monitoramento contínuo, a integração de dados e o compartilhamento de recursos, otimizando os investimentos e os resultados obtidos para atender os clientes.

### 3.3 Forma de Atendimento da Assinatura

A partir da contratação do produto, o **CLIENTE** terá a sua disposição os serviços da **CELEPAR** de operação e monitoramento, atuando sobre incidentes e requisições, assim como efetuando as atividades de manutenção preventiva no sistema, tomando as medidas necessárias para o correto funcionamento do produto. Se houver necessidade, o **CLIENTE** poderá, através de mecanismo de comunicação estabelecido, requisitar serviço de apoio à utilização do sistema ou

relatar algum incidente, categorizando-o conforme seu nível de severidade o que determinará as ações definidas no nível de serviço previsto.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de maneira a garantir o pleno funcionamento do produto **Aprendiz Inteligente** através da abertura de solicitação de serviço, pelo **CLIENTE**. O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do produto **Aprendiz Inteligente** o qual será capacitado no produto, ficando responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico do produto.

O suporte básico ao usuário final deverá ser prestado pelo **CLIENTE** com o apoio das pessoas indicadas como administradores locais do produto devidamente capacitados. Esse suporte consiste no atendimento de demandas de menor complexidade que ocorrem na rotina dos usuários e em todas as atividades de operação do produto **Aprendiz Inteligente**, dentre elas:

- Primeira verificação de problemas reportados pelos usuários;
- Identificar falhas de uso incorreto do produto e orientar aos usuários;
- Diferenciar falhas de restrição ou limitação do produto e orientar os usuários;
- Suporte operacional nas funcionalidades do produto para os usuários finais;

Caso não seja possível prover a resolução do problema pelos administradores locais, estes acionarão o suporte da **CELEPAR**, para que possam ser verificadas as possíveis causas do problema e sua resolução. Os serviços de suporte técnico ao produto prestado pela **CELEPAR** são caracterizados conforme especificado no item **6 -SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**. Estes suportes técnicos serão executados mediante registro de incidentes ou requisições do **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no cliente, sendo estes serviços parte integrante da assinatura.

Os serviços referentes ao produto não classificados nos suportes técnicos previstos poderão ser solicitados como **Consultoria Especializada**, contudo somente poderão ser executados mediante requisições realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no cliente, sendo necessário para isso a contratação de horas de Consultoria Especializada no produto conforme especificado no item **5 -CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO**.

### 3.4 Composição do Serviço da Assinatura

Na prestação dos serviços de suporte, sustentação e evolução do produto são empregados os seguintes recursos:

- Entrega e recolhimento de equipamento avariado ou em mau funcionamento.
- Equipe técnica de suporte operacional;
- Infraestrutura de software e hardware para o uso do produto;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento e suporte funcional do produto;
- Ferramentas de apoio para comunicação com o cliente quanto ao registro e controle de incidentes e requisições;

Para operação do produto a **CELEPAR** dispõem de Data Center composto por unidades de processamento (Servidores, CPUs, Blades, Computadores), unidades de armazenamento (Servidores de Banco de Dados, Storages, Soluções de Backup), unidades de conexão (Equipamentos de Rede, Ligação com a Internet, Switches de Comunicação) e unidades de software (Banco de Dados, Softwares necessários para o funcionamento das aplicações e Sistemas Operacionais), que se interligam entre si e disponibilizam conexões e sessões de trabalho para todos os usuários dos sistemas mantidos no ambiente. Além dos itens tecnológicos (software, hardware e, infraestrutura), existem equipes técnicas da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento da operação do produto no Data Center, que possui as seguintes características:

- Ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada;
- Ambiente com sistema de proteção contra a falta de energia, por meio de utilização de No-break e Grupo Motor Gerador, visando reduzir falhas de fornecimento de eletricidade por parte da concessionária de energia e proteger os equipamentos instalados das oscilações elétricas;
- Monitoramento de climatização do ambiente do Data Center por meio de alarme sonoro acionado em casos de frio, calor ou umidades excessivas, visando manutenção da temperatura adequada ao funcionamento dos equipamentos e à maximização de sua vida útil;
- Monitoramento do ambiente do Data Center por circuito interno de TV;
- Proteção por meio de sistema de alarme antifumaça, detecção e combate a incêndio nos ambientes do Data Center;
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas de segurança codificadas, para permitir acesso em ambientes críticos apenas aos técnicos autorizados;
- Utilização de barreiras de proteção lógicas (conhecidas como Firewall) para dificultar acessos indevidos;
- Conexão do sistema à rede corporativa do Governo e ou à Internet (dependendo da plataforma tecnológica adotada);
- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra os sistemas hospedados na **CELEPAR** e à Rede Corporativa do Estado, incluindo suporte para implementar melhorias e reduzir brechas de segurança e serviços de recuperação de sistemas danificados por ataques, vandalismos e outras ações mal-intencionadas provocadas pelos chamados Crackers, buscando restaurar os sistemas à configuração e conteúdo anteriores aos ataques;
- Ligação dedicada à Internet, interligada a, no mínimo duas empresas distintas fornecedoras de serviços de telecomunicações;
- Política de monitoramento constante do tráfego de Internet;
- Serviço de Backup que compreende a configuração, programação e monitoramento da execução periódica do backup de dados em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Data Center da **CELEPAR**, definidos pelo **CLIENTE**;

- Ambiente computacional composto por recursos de hardware e software instalados no Data Center da **CELEPAR**, com dedicação parcial ou integral, onde estão: Servidores de Banco de Dados, Servidores de aplicação, Servidores de rede, Servidores de Web Services;
- Outros servidores cuja necessidade e peculiaridade sejam necessárias para atender as necessidades dos sistemas e aplicações que fazem parte do produto;

### 3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura

No produto **Aprendiz Inteligente** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Adequação de funcionalidades às necessidades específicas do **CLIENTE**;
- Desenvolvimento de novas funcionalidades;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos do **CLIENTE**;
- Compartilhamento, abertura ou cessão do código fonte do software;
- Fornecimento de softwares, computadores, equipamentos e outros recursos necessários fora do escopo de oferta para no uso do produto **Aprendiz Inteligente**;
- Fornecimento de equipe ou recurso humano para a operacionalização do sistema;
- Link de comunicação, ou qualquer outra forma de acesso, necessária para acesso ao sistema;
- Fornecimento de serviço de Central de Atendimento (Call Center) ou qualquer serviço de teleatendimento para área de negócio do cliente;
- Execução dos serviços públicos demandados pelos cidadãos ou pelo **CLIENTE**;
- Eventuais alterações no produto para atender necessidades ou interesses específicos do **CLIENTE**;
- Fornecimento ou compartilhamento de dados de outros clientes.

## 4 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO

Nome do Serviço:	CAPACITAÇÃO NO PRODUTO
Part Number	1.2.ED.02.005.0.00

### 4.1 Descrição do Serviço de Capacitação

As atividades referentes a capacitação operacional serão realizadas remotamente, por meio de conferência via internet, em ambiente disponibilizado pelo **CLIENTE**, no período de **5 (cinco) dias úteis** consecutivos e com **carga horária total de 30 (trinta) horas**, compreendendo os tipos de capacitações especificadas no item **4.5 -Tipos de Capacitações**, não podendo incorporar outros conteúdos, nem fracionar seu conteúdo ou carga horária.

### 4.2 Requisitos de Ambiente do Cliente para Capacitação

- Recomendamos acesso à internet com velocidade mínima de 10 Mbps;
- Sugerimos uma estação de trabalho para cada usuário como computadores ou notebooks para uso pelos usuários a serem capacitados e um equipamento para o instrutor com acesso remoto. Recomendamos que os equipamentos tenham configuração mínima compatível com um Intel Core i3, 4GB de RAM e monitor de 19" ou tablet Android;
- Projetor ou outro recurso de vídeo adequado para acesso à videoconferência;
- Recomendamos equipamento para videoconferência com câmera, alto-falantes, microfone e computador que possibilitem receber capacitação por conferência remota;
- Infraestrutura elétrica e lógica compatíveis com os demais itens;
- Dispor de um técnico operacional no ambiente do **CLIENTE** a fim de garantir o correto funcionamento dos equipamentos durante a capacitação.

### 4.3 Restrições para Capacitação

- Recomendado **máximo de 200 (duzentos)** usuários por **capacitação remota**, eventual necessidade de grupo com maior capacidade deverá ser negociada entre **CLIENTE** e **CELEPAR**, contudo poderão ser formadas novas turmas para capacitação por demanda do cliente;
- Capacitação limitada à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento.

### 4.4 Premissas para Capacitação

- O participante deverá ter conhecimento técnico e de negócio na área e especialidade que receberá a capacitação operacional de uso do sistema;

- A capacitação operacional será realizada visando a preparação dos técnicos definidos pelo **CLIENTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema nas atividades envolvidas dos processos de trabalho e replicar o conhecimento.

## 4.5 Tipos de Capacitações

Com o objetivo de garantir a correta configuração, operação e utilização do produto **Aprendiz Inteligente**, são oferecidas as seguintes capacitações: Capacitação de Administrador Local do Produto e Capacitação de Usuário do Produto. A abrangência das capacitações serão abordadas conforme caracterizado a seguir:

Tipo de Capacitação	Abrangência	Descrição da Capacitação	Carga Horária
Capacitação de Administrador Local do Produto	1. Administração do sistema	A capacitação dos administradores do produto no CLIENTE tem como objetivo capacitar um grupo de pessoas especializadas na administração produto, contemplando as atividades de configuração de acessos de usuários, criação de modelos de protocolos, parametrizações de dados do cliente e controles operacionais.	5 h
Capacitação de Usuário do Produto	2. Operação do sistema	A capacitação de usuários do produto tem como objetivo preparar um grupo de pessoas do CLIENTE dedicados a operação diária do sistema, compreendendo o fluxo operacional e uso das funcionalidades básicas dos módulos do produto. O custo do treinamento será conforme contratação.	25h

*Tabela 3: Tipos de Capacitações no Produto*

## 5 CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO

Nome do Serviço:	CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO
Part Number	1.2.ED.02.006.0.00

### 5.1 Descrição do Serviço de Consultoria

Os serviços de consultoria especializada visam o apoio para o **CLIENTE** nas demandas específicas relacionadas as regras de negócio, parametrizações do sistema e avaliação do processo de uso do produto no **CLIENTE**. Os serviços previstos para consultoria, assim como a forma de atendimento serão apresentados a seguir.

### 5.2 Forma de Atendimento da Consultoria

O atendimento dos usuários do sistema deverá, obrigatoriamente, passar primeiramente pela equipe de **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** para realizar o **suporte de primeiro nível**. Havendo necessidade, as requisições de consultoria poderão ser solicitadas pelos **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO**.

A solicitação de consultoria deverá ser encaminhada via **Ordem de Serviço** e avaliada pela **Equipe de Consultoria** da **CELEPAR** sobre sua viabilidade técnica e previsão de esforço. Após avaliação e aceite, a solicitação será executada pela equipe responsável do produto.

Em caso de inviabilidade de execução, não conformidade com o produto ou esforço desproporcional, a **CELEPAR** comunicará formalmente ao cliente e encerrará a Ordem de Serviço. Após a execução da consultoria, o **CLIENTE** terá **5 dias úteis** para se manifestar, sendo após isso considerado atendido plenamente a demanda.

### 5.3 Restrições da Consultoria

A prestação do serviço de consultoria especializada se limitará as dúvidas de regras de negócio, parametrização e organização do processo operacional de uso do produto **Aprendiz Inteligente** no **CLIENTE**, não contemplando serviços desassociados do produto.

O serviço será prestado remotamente, a partir da equipe da **CELEPAR** em Curitiba. As demandas e solicitações somente poderão ser realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** e através portal de atendimento disponibilizado pela **CELEPAR**.

A prestação do serviço de consultoria especializada estará sujeita à disponibilidade de equipe **CELEPAR** e **não tem como objetivo customizar funcionalidades do produto** para o **CLIENTE**, ficando a critério da **CELEPAR** a execução de qualquer adequação funcional, caso seja identificada no produto.

## 5.4 Serviços de Consultoria Previstos

O serviço de consultoria visa o apoio técnico especializado para a equipe técnica do **CLIENTE** relativo a dúvidas de interpretação legal, esclarecimento de regras de negócio, configuração da aplicação e avaliação do processo operacional de uso do produto.

Os **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** encaminharão para a **CELEPAR** as demandas a serem iniciadas no período contratual, por meio de abertura de **Ordem de Serviço**, descrevendo o escopo do serviço. A partir desta solicitação, serão iniciados os procedimentos de análise e definições para execução dos serviços demandados. Os serviços de consultoria especializadas devem estar diretamente relacionado ao uso do produto **Aprendiz Inteligente**, sendo previstos os seguintes serviços classificados a seguir:

Serviços de Consultoria Especializada
1. Monitoramento do uso do produto no ambiente local do cliente.
2. Instalação de componente e ferramentas no ambiente local do cliente para uso do produto.
3. Operação assistida do sistema para o cliente durante um período acordado.
4. Suporte do especialista do produto para o cliente.
5. Execução de carga de dados, parametrizações e documentos do cliente no produto.
6. Extração de informações para relatórios do cliente ainda não disponíveis no produto.
7. Parametrização de dados do cliente após período de implantação.
8. Integração com outros sistemas de informação do cliente.

Tabela 4: Tipos de Serviços de Consultoria Especializada no Produto

## 5.5 Composição do Serviço de Consultoria

Na prestação dos serviços de consultoria para o **CLIENTE**, são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos;
- Componentes de software aplicáveis no desenvolvimento da solução específica;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento e monitoração;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, testes e homologações.

## 5.6 Registro da Ordem de Serviço de Consultoria

A prestação dos serviços previstos se dará com a formalização da **Ordem de Serviço**, que deverá ser registrada pelos **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**. Para um cenário de múltiplas demandas de consultoria, a **Ordem de Serviço** poderá agrupar este conjunto de demandas.

Com base no detalhamento registrado na Ordem de Serviço, a **CELEPAR** elaborará uma **Proposta de Execução de Serviços** que incluirá os itens abaixo, conforme pertinência da demanda e acordo prévio com o **CLIENTE**:

- O detalhamento do escopo do serviço;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação estimada dos marcos de entrega;
- O esforço, previsto em horas, e correspondente valor para as atividades referentes a execução dos serviços aplicáveis;
- Forma e modelo de aceitação dos serviços executados;

Ao aprovar a Proposta de Execução de Serviços, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade na execução do serviço. O **CLIENTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da **Ordem de Serviço**. Neste caso, se houver interesse do **CLIENTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

## 5.7 Controle da Execução dos Serviços de Consultoria

Quando aplicável, as **Propostas de Execução de Serviços** autorizadas serão avaliadas pela **CELEPAR** e encaminhadas para a execução.

A cada entrega realizada, o planejamento acordado deverá ser revisado pelas partes e ajustado em função da realidade de evolução dos trabalhos. Qualquer revisão deverá ser anexada à respectiva Ordem de Serviço registrada pelo **CLIENTE**, o qual deverá efetuar sua aprovação ou rejeição formal.

Na conclusão dos serviços, será feita nova medição da quantidade de horas efetivamente gastas, e recalculado o valor referente aos serviços realizados.

## 5.8 Modificação de Escopo de Ordens de Serviço de Consultoria

Definido um escopo de trabalho a ser executado numa **Ordem de Serviço** e, havendo necessidade de revisão frente a necessidades de negócio a serem contempladas ou por qualquer outra razão motivada diretamente pelo **CLIENTE**, serão adotados os critérios detalhados a seguir.

Nos casos em que a alteração de escopo solicitada gere descarte ou retrabalho, a **CELEPAR** poderá medir o esforço empregado até a solicitação de mudança e o impacto em termos de esforço, prazo, riscos e custos decorrentes desta mudança, definindo novas condições de continuidade dos serviços e valores a serem faturados como decorrência da mudança.

Nos casos de modificações de escopo do serviço, incluído pelo **CLIENTE** ou orientado pela **CELEPAR**, serão avaliados os impactos decorrentes da mudança e a pertinência de alterações dos valores financeiros previstos para a demanda.

Após a aprovação pelas partes da continuidade do trabalho, o planejamento será atualizado, representando uma nova condição de execução dos serviços demandados. Todo o processo de solicitação de mudança e consequentes aprovações deverão ser formalizadas e documentadas como instrumento complementar na **Ordem de Serviço**.

## 5.9 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço de Consultoria

O **CLIENTE** poderá solicitar a interrupção ou cancelamento de uma **Ordem de Serviço** iniciada, a qualquer momento do desenvolvimento do serviço. Em ambos os casos, a **CELEPAR** poderá realizar a medição das atividades executadas, encaminhando para o respectivo faturamento proporcional. No caso de interrupções com retomada futura, será necessário um replanejamento, a ser representado nas **Propostas de Execução de Serviços**, estabelecendo novas condições de execução dos serviços demandados, o que pode inclusive afetar o custo remanescente, não havendo nenhuma garantia que os prazos futuros venham a absorver o período de interrupção ou mesmo que a prorrogação do prazo seja equivalente a este período.

## 5.10 Pedidos de Prorrogação de Prazos da Consultoria

Ao longo da execução, o **CLIENTE** e a **CELEPAR** poderão, em comum acordo, replanear os prazos de entregas dos serviços previstos. Esta iniciativa deverá ser comunicada formalmente pela parte interessada à outra parte, justificando as razões para a solicitação, sempre antes da data de término prevista para a atividade. Qualquer mudança ocorrida deverá ser objeto de replanejamento.

## 5.11 Entregas e Processo de Aceitação da Consultoria

Os serviços a serem entregues ao longo da execução de uma demanda de consultoria serão definidos na **Proposta de Execução de Serviços**, podendo se constituir em parametrização de módulos executáveis da solução, documentos orientativos, ou ainda em produtos intermediários que caracterizem objetivamente a realização das tarefas previstas na **Proposta de Execução de Serviços**. O rito de aceite dos produtos está descrito a seguir:

- Os serviços desenvolvidos em cada entrega, acordados no planejamento serão disponibilizados ao **CLIENTE** para avaliação;
- Para cada entrega, o **CLIENTE** terá um prazo de até **10 (dez)** dias úteis para sua avaliação e pronunciamento. Findo este prazo, e não havendo manifestação por parte do **CLIENTE**, os serviços entregues serão considerados aprovados e o **Termo de Aceite Definitivo** é emitido;
- Caso o **CLIENTE** entenda que os serviços entregues não estejam em conformidade com o estabelecido poderá rejeitar, mediante justificativa específica para os pontos de não conformidade;

- Para as entregas aceitas será emitido **Termo de Aceite Definitivo** para o conjunto de entregáveis previstos no planejamento permitindo, quando for o caso, que sejam executados os procedimentos de faturamento;
- Para os serviços rejeitados, a **CELEPAR** realizará os ajustes que se fizerem necessários, sem ônus para o **CLIENTE**. Após as correções, a **CELEPAR** devolverá ao **CLIENTE** para nova validação. Caso ainda sejam constatados problemas, poderá haver nova devolução, repetindo-se este procedimento até ocorrer a validação definitiva dos produtos. O tempo decorrido para correção dos problemas não se configura como prorrogação de prazo para conclusão previsto no planejamento. Caso o serviço seja rejeitado em função de mudanças de escopo ou de problemas nas definições por parte do **CLIENTE**, o tratamento a ser dado será equivalente ao definido no item **5.8 -Modificação de Escopo de Ordens de Serviço de Consultoria**;
- Os períodos de avaliação de serviços entregues não se configuram como de interrupção da execução dos serviços demandados, cujas atividades serão executadas em paralelo ao processo de avaliação pelo **CLIENTE**, salvo em situações que demandem que o serviço entregue devido à criticidade, possa impactar na disponibilização de novas entregas para homologação até que a anterior seja concluída.

## 5.12 Mensuração da Execução dos Serviços de Consultoria

Para efeito de definição de preços de serviços, a contratação de demandas específicas de natureza tecnológica, relacionadas as regras de negócio ou avaliação do processo de uso do produto serão realizados por meio de estimativa de horas de serviços especializados.

## 5.13 Volumes Estimados para Ordens de Serviço de Consultoria

O serviço referente a **CONSULTORIA ESPECIALIZADA** está reservado para realizar atividades previstas de consultoria exclusivamente no produto **Aprendiz Inteligente**. A quantidade de horas estimada de consultoria, quando contratado pelo **CLIENTE**, será o limitador deste serviço ao longo do período contratual conforme definido no documento **QUADRO DE VOLUMES E VALORES** anexo ao contrato do **CLIENTE**.

## 6 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O uso do produto **Aprendiz Inteligente** está condicionado aos termos e definições para o Suporte Técnico e Acordo de Nível de Serviço.

### 6.1 Tipo de Suporte Técnico

O suporte técnico que compreende cada um dos serviços ofertados pelo produto será prestado conforme demanda do **CLIENTE** e poderá ser contratado com base nas opções dos seguintes tipos de suportes:

Tipo de Suporte Técnico	Descrição do Suporte Técnico	Suporte aos Serviços do Produto
Suporte Tipo E	Suporte Tipo E é o suporte padrão do produto, compreende o atendimento à incidentes e requisições padronizados para o serviço.	<b>ASSINATURA DO PRODUTO</b> 1.2.ED.02.001.E.05 – Assinatura do Serviço na faixa de consumo SaaS mensal 1.2.ED.02.002.E.05 – Assinatura do Serviço na faixa de consumo SaaS mensal com fornecimento de ChromeBook 1.2.ED.02.003.E.05 – Assinatura do Serviço na faixa de consumo SaaS mensal com fornecimento de Tablet 1.2.ED.02.004.E.05 – Assinatura do Serviço na faixa de consumo SaaS mensal com fornecimento de SmartPen

**Tabela 5: Tabela de Suporte Técnico do Produto**

Os tipos de suporte técnicos caracterizados acima para cada serviço do produto são executados mediante registro de incidentes ou requisições pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE**. Em caso de atividades de suporte não classificadas nos suportes técnicos previstos para o produto, poderão ser solicitadas como **Consultoria Especializada** quando contratadas horas de Consultoria Especializada no produto.

A atuação da **CELEPAR** no suporte técnico aos serviços, obedecerá aos requisitos e serão prestados pelos canais de atendimento conforme definições apresentadas no seguinte documento:

- Documento: **CELEPAR – Suporte Técnico – Tipo E**

## 6.2 Acordo de Nível de Serviço

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece a disponibilidade do serviço, tempo de resposta e tempo de solução para tratamento de incidentes e requisições, bem como o horário de atendimento na prestação dos serviços.

<b>Tipo de ANS</b>	<b>Descrição do Tipo de ANS</b>	<b>Serviços do Produto Contemplados</b>
<b>Nível 05</b>	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em <b>horário comercial</b> .	<b>ASSINATURA DO PRODUTO</b> 1.2.ED.02.001.E.05 – Assinatura do Serviço na faixa de consumo SaaS mensal 1.2.ED.02.002.E.05 – Assinatura do Serviço na faixa de consumo SaaS mensal com fornecimento de ChromeBook 1.2.ED.02.003.E.05 – Assinatura do Serviço na faixa de consumo SaaS mensal com fornecimento de Tablet 1.2.ED.02.004.E.05 – Assinatura do Serviço na faixa de consumo SaaS mensal com fornecimento de SmartPen

**Tabela 6: Tabela de Acordo de Nível de Serviço**

A atuação da **CELEPAR** na operação e disponibilidade dos serviços, bem como no tratamento de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme definições apresentadas no seguinte documento:

- Documento: **CELEPAR – Acordo de Nível de Serviço – ANS 05**

## 7 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O uso deste produto está condicionado à aceitação dos termos e das políticas associadas, definidas nos seguintes documentos:

- **Termo de Uso** – informa as regras que o usuário está sujeito ao utilizar o serviço.

Documento: **CELEPAR – Aprendiz Inteligente – Termo de Uso**

- **Política de Privacidade de Dados Pessoais** – origina-se da responsabilidade de que os agentes de tratamento de dados sejam transparentes com o titular de dados pessoais e informem como as atividades de tratamento de tais dados atendem ao princípio da transparência, disposto no Art. 6º da LGPD.

Documento: **CELEPAR – Aprendiz Inteligente – Política de Privacidade**

O usuário deverá ler tais termos e políticas, certificar-se de havê-los entendido, concordar com todas as condições estabelecidas no Termo de Uso e na Política de Privacidade, e se comprometer a cumpri-las. Ao utilizar o serviço, o usuário manifesta sua livre, expressa e inequívoca concordância com relação ao conteúdo do Termo de Uso e da Política de Privacidade e estará legalmente vinculado a todas as condições previstas.

Os documentos do Termo de Uso e da Política de Privacidade são disponibilizados no sítio do serviço. A **CELEPAR** se reserva o direito de modificar no sítio do serviço, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções do produto **Aprendiz Inteligente**, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração ou atualização do Termo de Uso e da Política de Privacidade passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos usuários do produto no **CLIENTE**.

No caso de necessidade de esclarecimentos e atendimento a solicitações dos titulares dos dados, o encarregado de proteção de dados da **CELEPAR** pode ser contatado por meio do link [www.celepar.pr.gov.br/dadospessoais](http://www.celepar.pr.gov.br/dadospessoais) ou email [dpo@celepar.pr.gov.br](mailto:dpo@celepar.pr.gov.br).